



*Ky projekt bashkëfinanohet nga Bashkimi Evropian*

# **MATJA E NIVELIT TË NJOHURIVE TË QYTETARËVE MBI TË DREJTAT E TYRE SI KONSUMATORË**

## ***RAPORT***

*Gusht, 2022*



CeMI  
CENTRE FOR MONITORING AND RESEARCH



QENDRA KONSUMATORI SHQIPTAR

Ky raport u realizua në kuadër të projektit: “Përmirësimi i kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe sistemit të mbrojtjes së konsumatorëve në Shqipëri për të arritur standardet evropiane” – PROTECT ME.

Përgatiti raportin:  
Znj. Anisa Seferaj

Ky projekt po zbatohet nga Qendra “Konsumatori Shqiptar”, në bashkëpunim me “Qendrën për Monitorim dhe Kërkim (CEMI), Mali i Zi” mbështetur nga Bashkimi Evropian nëpërmjet CFCU, Ministria e Financave dhe Ekonomisë, në kuadër të Programit Kombëtar IPA 2017/040-209.01/AL/Eu Integration Facility.

Mendimet e shprehura në këtë raport janë të autorit dhe nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht pikëpamjet e Bashkimit Evropian dhe Qendrës “Konsumatori Shqiptar”.

## **PASQYRA E LËNDËS**

HYRJE.....	5
METODOLOGJIA E ZHVILLIMIT TË PYETËSORIT.....	7
ANALIZIMI I TË DHËNAVE TË ADMINISTRUARA .....	10
REKOMANDIME.....	27



## HYRJJE

PROTECTME – “Përmirësimi i kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe sistemit të mbrojtjes së konsumatorëve në Shqipëri për të arritur standardet evropiane” është projekti që po zbatohet nga Qendra “Konsumatori Shqiptar” (Qendra) në bashkëpunim me organizatën jofitimprurëse të Malit të Zi, “Center for Monitoring and Research (CeMI)”, i financuar nga Bashkimi Evropian (BE), pjesë e EuropeAid/168719/ID/ACT/AL. Ky projekt shtrihet në të gjithë Shqipërinë, por fokus i tij do të jenë dhe tre njësi të vetëqeverisjes vendore (bashki), si: Korça, Shkodra e Vlora, për të rritur ndërgjegjësimin e tyre në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve dhe realizimit të të drejtave të tyre në nivelin e vetëqeverisjes vendore.

Projekti ka në fokus të tij rritjen e kapaciteteve të organizatave jofitimprurëse **të shoqërisë civile dhe jo vetëm, në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve qoftë kjo në nivel qendror apo vendor. Ai karakterizohet në zbatim,** nga një ndërthurje në target grupet që fokuson, nga njëra anë institucionet publike qendrore dhe vendore e nga ana tjetër të gjithë aktorët e shoqërisë civile si media, të rinjtë, Dhomat e Tregtisë e Industrisë, ekspertët, akademikët etj.

Mbrojtja e konsumatorëve nënkupton ekzistencën e mekanizmave të nevojshëm të garantuar nga ligji dhe aktet nënligjore për mbrojtjen e konsumatorëve, si aktorët më të dobët në marrëdhënien juridike konsumatore. Përkrah mekanizmave ligjorë ekzistojnë institucionet shtetërore përgjegjëse për vënien në jetë të tyre; organizatat jofitimprurëse të konsumatorëve, që kanë për qëllim mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve dhe nga

ana tjetër ekzistojnë konsumatorët me të drejtat e tyre që kanë të drejtë ti realizojnë ato në një ambient, ku të gjithë aktorët duke filluar nga tregtarët duhet të përmbushin me korrektësi detyrimet e tyre dhe institucionet shtetërore, që duhet të marrin të gjithat masat e nevojshme për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve dhe respektimin e përcaktimeve ligjore.

Duke marr në konsideratë, rolin e rëndësishëm që ka konsumatori në këtë marrëdhënie dhe për të pasur një pasqyrë sa më të qartë të perceptimeve, qasjeve dhe mendimeve që kanë konsumatorët në lidhje me zhvillimin e marrëdhënies konsumatore në Shqipëri, Qendra “Konsumatori Shqiptar” realizoi një pyetësor mbi njohuritë e konsumatorëve mbi të drejtat që ata gëzojnë. Pyetësori pasqyroi informacionin e konsumatorëve shqiptarë mbi të drejtat që gëzojnë dhe shkallën e aktivizimit të tyre, duke u ndalur dhe në problematika specifike, që kanë përfshirë konsumatorët shqiptarë kohët e fundit. Mbi të dhënat e administruara nga ky pyetësor është hartuar “Raporti mbi njohuritë e konsumatorëve mbi të drejtat që ata gëzojnë”, i cili do të parashtrojë:

- Informacionin mbi perceptimet e konsumatorëve shqiptarë në fusha të ndryshme ndërvepruese në marrëdhënien konsumatore;
- Analizë e thelluar e të dhënave të administruara;

Hartimin e rekomandimeve të ndara në tematika të caktuara dhe që i drejtohen institucioneve shtetërore qofshin qendrore apo vendore; aktorëve të ndryshëm të shoqërisë civile në Shqipëri, por dhe vetë konsumatorëve.

## **METODOLOGJIA E ZHVILLIMIT TË PYETËSORIT**

Pyetësoni qëndori i hapur për tu plotësuar nga konsumatorë shqiptar duke zbatuar teknikën online të plotësimit të tij në të gjitha rrjetet sociale nga data 10 Maj 2022 deri më 23 Qershor 2022. Pyetësoni është shpërndarë në Website e Qendrës “Konsumatori Shqiptar”, në faqen e saj në Facebook, Instagram dhe LinkedIn me qëllimplotësimin e tij nga grupe të ndryshmetë konsumatorëve; shpërndarjen gjeografike dhe numrin më të madh të qytetarëve. U hartua një pyetësor shumëplanësh dhe me një kohë të shkurtër për plotësimin e tij, duke shmangur vështirësitë në plotësim. në kuadër të këtij projekti shmangëm përdorimin e pyetësorëve në letër, duke eliminuar ndotjen e mjedisit. Në kushtet e kohës ku jetojme, si dhe situata e temperaturave të larta, qëllimi ishte realizimi i një targeti të caktuar, si dhe eliminimi i intervistave ballë për ballë, me qëllim ruajtjen e jetës dhe shëndetit të vullnetarëve, si dhe konsumatorëve.

Pyetësoni nuk kërkoi plotësimin e të dhënave personale, të cilat identifikojnë të anketuarit duke synuar një perceptim real të konsumatorëve shqiptarë mbi marrëdhënien konsumatore në Shqipëri dhe të drejtat e tyre. Të gjitha të dhënat e administruara janë konfidenciale dhe u përdorën vetëm për paraqitjen e nivelit të njohurive të konsumatorëve shqiptarë në kuadër të projektit dhe objektivave që kërkon të realizojë projekti gjatë zbatimit të tij.

Pyetësoni u strukturua në pesë fusha kryesore dhe përbëhet nga 42 pyetje, ku pyetjet janë në një ndërthurje sasiore e cilësore. Qëllimi është një pasqyrë e qartë të njohurive të

konsumatorëve shqiptarë në lidhje me qeverisjen qendrore / vendore, problematikat kryesore, proceset negociuese si dhe roli i shoqërisë civile në mbrojtje të konsumatorit. Kjo strukturë nxit nxjerrjen e rekomandimeve specifike dhe të mirë adresuara ndaj të gjithë aktorëve të përfshirë në marrëdhënien konsumatore.

Pyetësi u strukturua si më poshtë:

- Njohuri mbi institucionet shtetërore për mbrojtjen e konsumatorëve.
- Konsumatorët shqiptarë dhe problematikat.
- Integrimi Evropian dhe mbrojtja e konsumatorëve.
- Vetëqeverisja vendore dhe mbrojtja e konsumatorëve.
- Konsumatorët dhe shoqëria civile.

Pjesë e pyetësorit ishte dhe një ndër proceset më të rëndësishme që ka ndërmarrë shteti shqiptar, procesi i integritit evropian. Shqipëria që prej Marsit të vitit 2020 ka marrë një vendimmarrje pozitive nga Bashkimi Evropian për hapjen e negociatave dhe kjo etapë e procesit të integritit evropian do të sjellë përafrimin e legjislacionit shqiptar me atë të Bashkimit Evropian. Përafrimi ilegjisllacionit në fushën e të drejtave të konsumatorëve me synim për të arritur standardet evropiane është detyrimi kryesor në këtë drejtim. Në këtë aspekt pyetësi ka synuar të masë perceptimet e konsumatorëve shqiptarë mbi rolin e Bashkimit Evropian në marrëdhënien konsumatore në Shqipëri dhe nëse procesi i integritit evropian ka ndikuar deri më tani apo do të ndikojë në të ardhmen.

Për të pasur një pasqyrë konkrete të gjendjes së konsumatorëve shqiptarë dhe perceptimeve të tyre, në pyetësor janë përfshirë dhe pyetje në lidhje me problematikat konkrete, që kanë përfshirë konsumatorët shqiptarë, duke kërkuar dhe dhënien e mendimit nga ana tyre sesi mund të arrihet në një



zgjidhje më të mirë të mundshme nga institucionet shtetërore përgjegjëse për rregullimin e situatës.

Një fushë i është dedikuar dhe ndërveprimi të konsumatorëve me shoqërinë civile, duke sjellë në vëmendje rolin e aktorëve të ndryshëm të shoqërisë civile në fuqizimin e konsumatorëve dhe rritjen e ndërgjegjësimit ndaj konsumatorëve mbi rolin e organizatave jofitimprurëse që veprojnë në kuadër të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve në Shqipëri. Pyetësi edhe pse u realizua në një periudhë të vështirë për konsumatorët shqiptarë, të prekur nga kriza e çmimeve, që ka përfshirë gjithë botën, arriti pritshmëritë e vendosura si nga ana sasiore për të pasur sa më shumë anketues dhe me një shtrirje të gjerë territoriale.

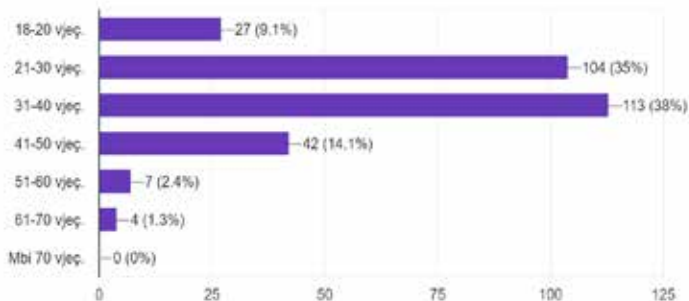
## ANALIZIMI I TË DHËNAVE TË ADMINISTRUARA

Profili i të anketuarve që u bënë pjesë e plotësimit të Pyetësorit “Mbi njohuritë e konsumatorëve në lidhje me të drejtat që ata gëzojnë”:

Numri i përgjithshëm i të anketuarve është 303. Duke nisur nga zhvillimi i madh që ka pasur interneti në vitet e fundit dhe përdorimi i tij nga të rinjtë, 44.1% e të anketuarve janë të moshës 18-30 vjeç dhe 38% janë të grupmoshës 31-40 vjeç, kjo përkthehet në 82% e të anketuarve janë të moshës 18-40 vjeç. Të dhënat tregojnë një interesim të madh të grupmoshave relativisht të reja në lidhje me marrëdhënie konsumatore në Shqipëri.

Grafiku nr. 1 Moshë

Moshë:

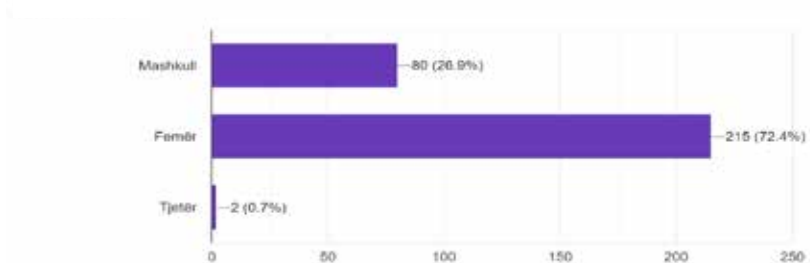


72% e të anketuarve i përkasin gjinisë femër, duke përcjellë në këtë mënyrë një nivel më të madh interesi nga femra sesa meshkujt dhe 50% e të anketuarve janë nga Tirana. Pyetësori ka synuar një shtrirje të gjerë territoriale dhe ka arritur që të anketuarit të jenë nga e gjithë Shqipëria, si: Tirana, Durrësi,

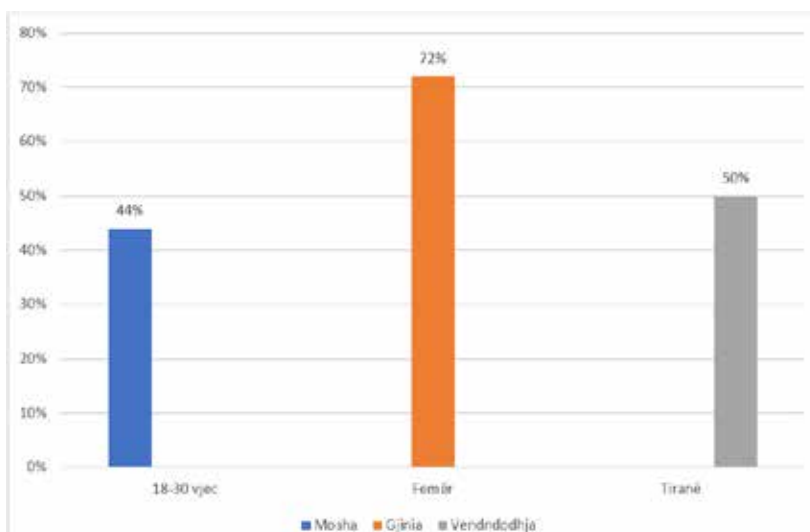
Kavaja, Rrogozhina, Elbasani, Fieri, Lushnja, Dibra, Burreli, Librazhdi, Vlora, Pogradeci, Peqini, Mirdita, Belshi, Përrenjasi, Ksamili.

Grafiku nr. 3 Gjinia

Gjinia:



Profili i përgjithshëm i të anketuarve:

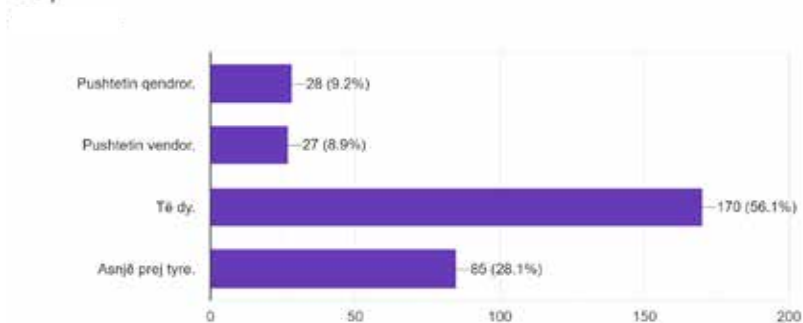


## Njohuri mbi institucionet shtetërore për mbrojtjen e konsumatorëve

E drejta konsumatore në vetëqeverisjen vendore ka filluar të shtrijë efektet e saj në vitin 2011, me krijimin e strukturës së parë për mbrojtjen e konsumatorëve në nivel qeverisje vendore në Bashkinë e Tiranës, Agjencia për Mbrojtjen e Konsumatorit. Kjo strukturë është shumë aktive dhe me një numër shumë të madh komptencash në mbrojtje të konsumatorëve. Edhe pse e drejta konsumatore në vetëqeverisjen vendore ka shumë pak kohë që ka nisur, të dhëna e pyetësorit na parashtrojnë një perceptim ndryshe të konsumatorëve, ku 56% e të anketuarve e lidhin konsumatorin dhe të drejtat e tij, si me pushtetin qendror dhe me atë vendor.

Grafiku nr. 4 Konsumator kundrejt pushtet qendror/vendor

Kur përmendim termin konsumator e lidhni me:

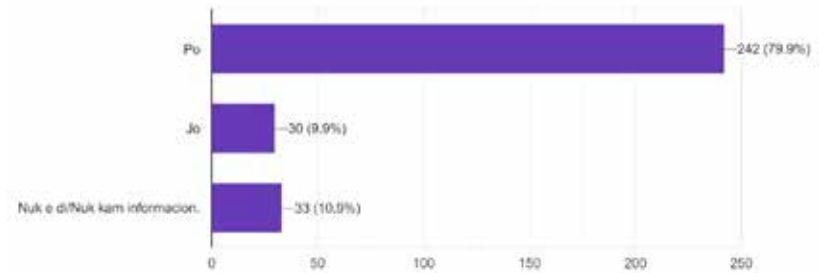


80% e të anketuarve mendojnë se ekzistojnë institucionet shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve dhe 30% e të anketuarve identifikojnë si institucionin më efektiv Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorëve. Gjithashtu vihet re se 30% e të anketuarve rendisin organizatat jofitimprurëse që veprojnë për mbrojtjen e konsumatorëve, si institucione shtetërore efektive në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve. Këto të dhëna tregojnë

një mungesë informacioni të konsumatorëve shqiptarë në lidhje me strukturat përgjegjëse dhe rolin e tyre në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve.

*Grafiku nr.5 Ekzistenca e institucioneve shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve*

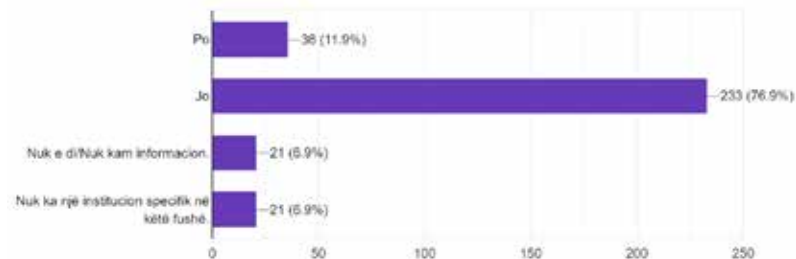
Mendoni se ekzistojnë institucione shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve?



77% e të anketuarve deklarojnë se nuk i janë drejtuar institucioneve shtetërore përgjegjëse në rast të shkeljes së të drejtave si konsumatorëve dhe 12% e të anketuarve që kanë ndërvepruar me institucionet shtetërore në rast të shkeljes së të drejtave të tyre si konsumatorë, i janë drejtuar Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

*Grafiku nr. 6 Ndërveprimi i konsumatorëve me institucionet shtetërore*

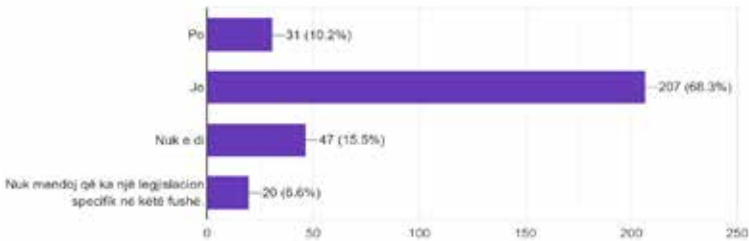
A i jeni drejtuar ndonjë institucioni shtetëror kur të drejtat tuaja si konsumatorë janë shkelur?



68% e të anketuarve deklarojnë se konsumatorët shqiptarë nuk i përfitojnë shërbimet/produktet sipas standardeve të përcaktuara nga legjislacioni shqiptar.

*Grafiku nr. 7 Shërbimet dhe standardet për konsumatorët shqiptarë*

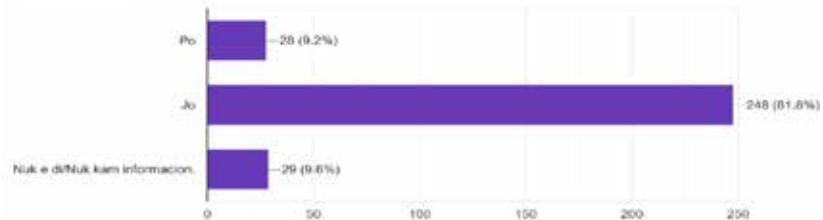
A i përfitojnë konsumatorët shqiptarë shërbimet/produktet sipas standardeve të përcaktuara nga legjislacioni shqiptar:



Vetëm 9% e të anketuarve deklarojnë se qeveria/shqiptare/institucionet shtetërore shqiptare kanë punuar në nivele të kënaqshme për mbrojtjen e konsumatorëve.

*Grafiku nr.8 Vlerësimi i punës së institucioneve shtetërore shqiptare*

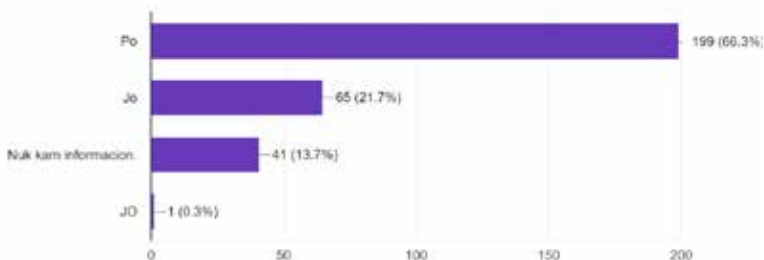
Mendoni se qeveria shqiptare/institucionet shtetërore shqiptare kanë punuar në nivele të kënaqshme për mbrojtjen e konsumatorëve?



66% e të anketuarve deklarojnë se i njohin të drejtat e tyre si konsumatorë dhe 29% e të anketuarve zgjedhin si mjet për tu informuar faqet zyrtare të institucioneve shtetërore shqiptare, 20% e të anketuarve zgjedh si mjet për tu informuar faqet zyrtare apo rrjetet sociale të organizatave jofitimprurëse, që veprojnë për të drejtat e konsumatorëve.

Grafiku nr. 9 Njohuri mbi të drejtat e konsumatorëve

A i njihni të drejtat tuaja si konsumatorë?



Grafiku nr. 10 Mjetet e informimit të zgjedhura nga konsumatorët shqiptarë

Cilit mjet informimi i drejtoheni për të marrë informacion mbi të drejtat e konsumatorëve?



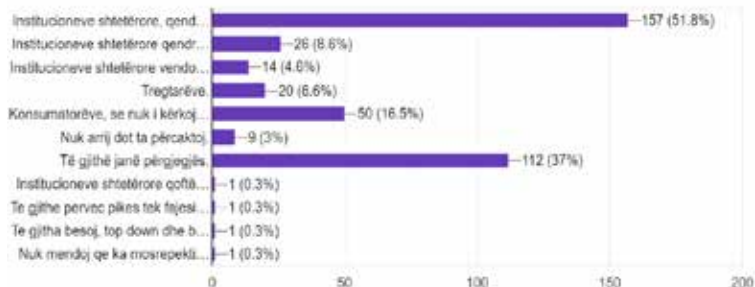
60% e të anketuarve deklarojnë se e drejta më e rëndësishme për konsumatorët shqiptarë është e drejta e informimit.

## Konsumatorët shqiptarë dhe problematikat

52% e të anketuarve deklarojnë se përgjegjësia kryesore për shkeljen e të drejtave të konsumatorëve i përket institucioneve shtetërore qendrore e vendore dhe 70% e të anketuarve deklarojnë se nuk kanë arritur të gjejnë zgjidhje nga institucionet shtetërore përgjegjëse në rast të paraqitjes së një problematike në lidhje me të drejtat e konsumatorëve.

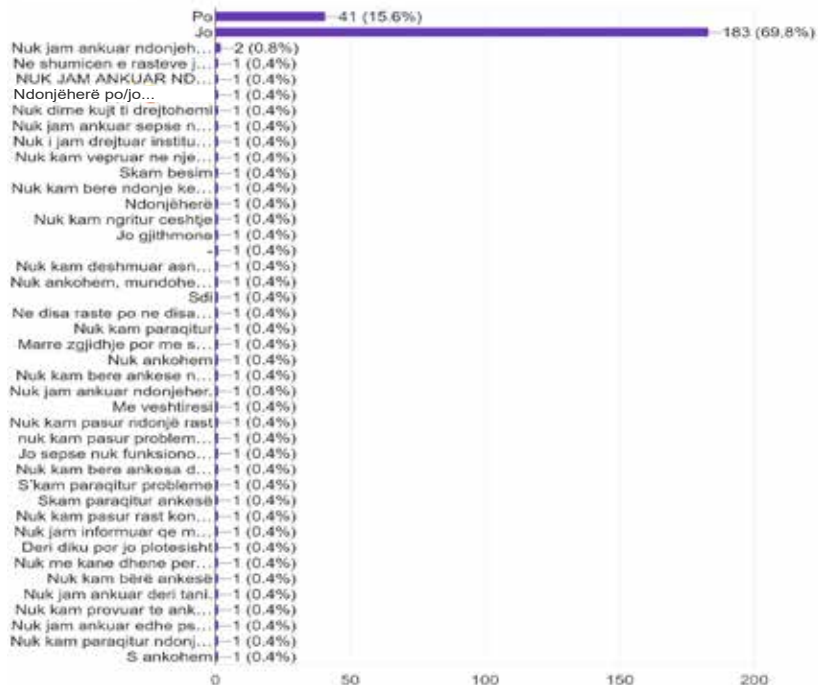
### Grafiku nr.11 Përgjegjësia kryesore për shkëljen e të drejtave të konsumatorëve

Përgjegjësia kryesore për mosrepektimin e të drejtave të konsumatorëve shqiptarë është e:



### Grafiku nr.12 Zgjidhja e problematikave në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve

A keni marr zgjidhje nga institucionet shtetërore për problematikën e paraqitur?

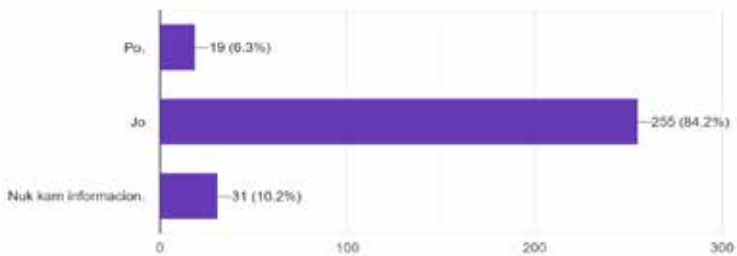




84% e të anketuarve deklarojnë se konsumatorët shqiptarë nuk kanë informacion mjaftueshëm mbi të drejtat e tyre si konsumatorë dhe e lidhur ngushtësisht me të, 86% e të anketuarve deklarojnë se janë të gatshëm të aktivizohen në kuadër të mbrojtjes së të drejtave të tyre si konsumatorë.

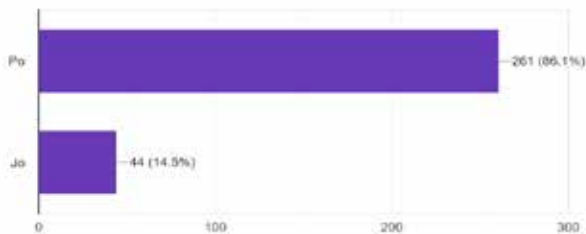
Grafiku nr. 13 Informacioni mbi të drejtat e konsumatorëve

A kanë konsumatorët shqiptarë informacion mjaftueshëm për të drejtat e tyre si konsumatorë?



Grafiku nr. 14 Aktivizimi për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve

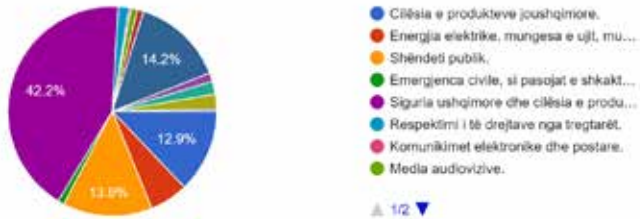
A jeni të gatshëm të aktivizoheni në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve?



42% e të anketuarve deklarojnë se fusha, ku konsumatorët janë më pak të mbrojtur është siguria ushqimore dhe cilësia e produkteve ushqimore.

**Grafiku nr. 15 Konsumatorët dhe mbrojtja e tyre**

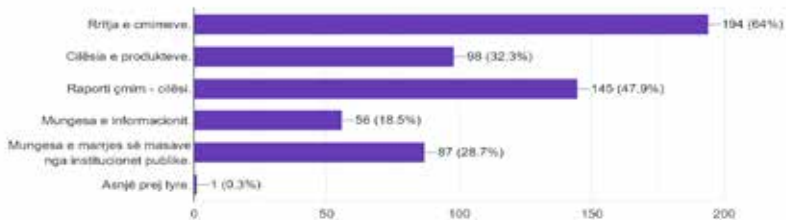
Cila është fusha, ku ju si konsumator jemi më pak i mbrojtur?



Në lidhje me krizën, që po përjetojmë si rezultat i rritjes së çmimeve të shumë produkteve, që janë jetike për konsumatorët shqiptarë, 64% e të anketuarve deklarojnë se rritja e çmimeve ndikon më shumë në jetesën e përditshme të konsumatorëve shqiptarë dhe 48% e të anketuarve deklarojnë se ndikon raporti çmim-cilësi i produkteve.

**Grafiku nr.16 Ndikimi i krizës së çmimeve te konsumatorët shqiptarë**

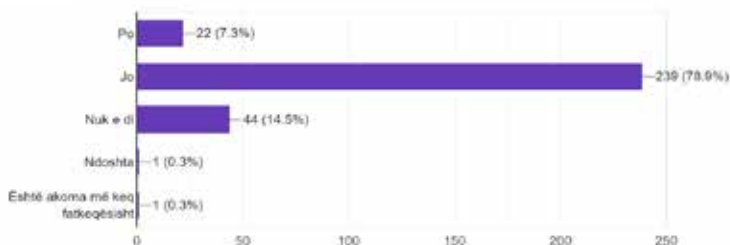
Në situatën që po përjetojmë, çfarë ndikon më shumë në jetesën tuaj të përditshme si konsumatorë?



78% e të anketuarve deklarojnë se masat e marra në kuadër të krizës së çmimeve nuk kanë arritur të sigurojnë mbrojtjen e grupeve vulnerabël.

### Grafiku nr. 17 Kriza e çmimeve dhe mbrojtja e konsumatorëve

Mendoni se masat e marra në kuadër të krizës së çmimeve kanë arritur të sigurojnë mbrojtjen e grupeve vulnerabël?



### Integrimi Evropian dhe mbrojtja e konsumatorëve

79% e të anketuarve deklarojnë se procesi i integrimit evropian ndikon në mbrojtjen e konsumatorëve shqiptarë.

### Grafiku nr.18 Ndikimi i procesit të integrimit evropian tek konsumatorët shqiptarë

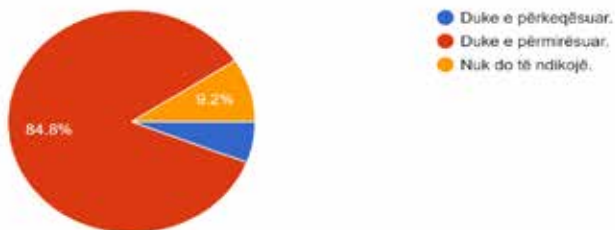
Mendoni se procesi i integrimit evropian ndikon në mbrojtjen e konsumatorëve shqiptarë?



82% e të anketuarve mendojnë se anëtarësimi i Shqipërisë në Bashkimin Evropian do të sjellë ndryshimin e gjendjes së konsumatorëve shqiptarë, me tendencë në përmirësim të saj.

**Grafiku nr. 19 Anëtarësimi në Bashkimin Evropian dhe mbrojtja e konsumatorëve**

Nëse po, si mendoni se do të ndikojë?



Të pyetur në lidhje me Platformën e Partneritetit për Integrimin Evropian, si struktura e ngritur nga shteti shqiptar për përfshirjen e aktorëve të shoqërisë civile në procesin e negociatave, përafrimin e legjislacionit shqiptar me atë të Bashkimit Evropian, 41% e të anketuarve deklarojnë se nuk kanë informacion mbi ekzistencën e saj.

**Grafiku nr. 20 Informacioni mbi Platformën e Partneritetit për Integrimin Evropian**

A jeni në dijeni për ekzistencën e Platformës së Partneritetit për Integrimi Evropian?



**Vetëqeverisja vendore dhe mbrojtja e konsumatorëve**

88% e të anketuarve mendojnë se bashkitë kanë detyra në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.

**Grafiku nr.21 Detyrat e bashkive në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve**



46% e të anketuarve mendojnë se detyrat e sipërpërmendura realizohen nga të gjitha strukturat: Inspektorati Vendor i Mbrojtjes së Territorit; Policia Bashkiake; Inspektorët e transporteve, tregjeve, hapësirave publike; Koordinatori për të Drejtën e Informimit; Këshilli Bashkiak.

**Grafiku nr. 22 Strukturat e mbrojtjes së konsumatorëve në bashki**

Nëse po, cila prej strukturave/punonjësve të bashkisë mendoni se realizon detyra në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve?



34% e të anketuarve deklarojnë se bashkitë, ku ata jetojnë kanë strukturën e mbrojtjes së konsumatorëve dhe vetëm 12% e të anketuarve nga ata që kanë informacion mbi ekzistencën e strukturës i janë drejtuar për të kërkuar zgjidhjen e problematikës.

### Grafiku nr.23 Informacioni mbi strukturën e mbrojtjes së konsumatorëve në bashki



### Grafiku nr.24 Ndjekja e problematikave tek strukturat e mbrojtjes së konsumatorëve në bashki



30% e të anketuarave deklarojnë se problematika, që hasin në bashkinë në të cilën jetojnë është siguria ushqimore dhe 67% e tyre mendojnë se ekzistenca e strukturës për mbrojtjen e konsumatorëve në bashki, do të përmirësonte shërbimet që ofrohen nga bashkia.

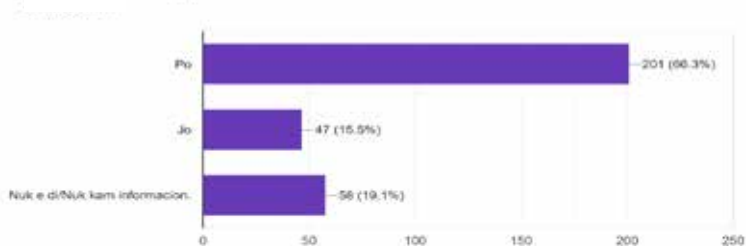
Grafiku nr. 25 Problematikat e hasura nga konsumatorët në bashki

Cila është problematika që hasni në bashkinë në të cilën ju jetoni?



Grafiku nr. 26 Struktura konsumatore në bashki dhe përmirësimi i shërbimeve që i ofrohen konsumatorëve

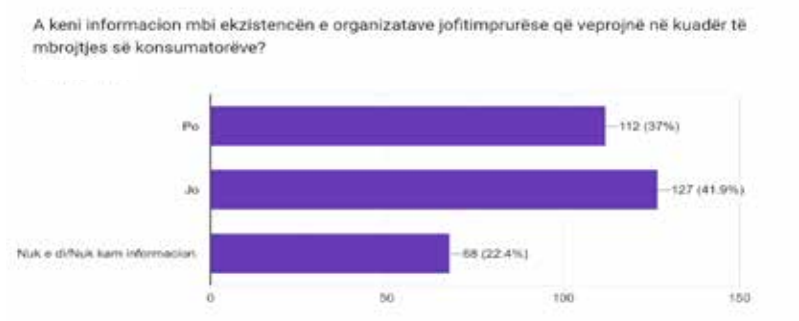
A do të përmirësojë ekzistenca e strukturave të mbrojtjes së konsumatorëve në bashkinë ku ju jetoni, shërbimet që ajo ofron?



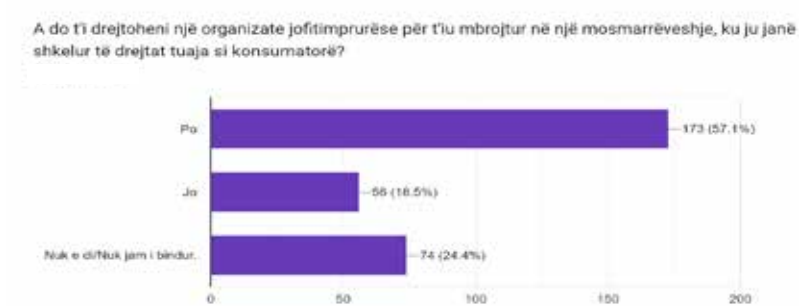
## Konsumatorët dhe shoqëria civile

42% e të anketuarve deklarojnë se nuk kanë informacion mbi organizatat jofitimprurëse që veprojnë në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve, por 57% e të anketuarve deklarojnë se do ti drejtoheshin një organizate jofitimprurëse për tu mbrojtur në rast të një mosmarrëveshje, ku janë shkelur të drejtat si konsumatorë. Kjo tregon besimin e të anketuarve mbi organizatat jofitimprurëse edhe pse gati gjysma e tyre deklaroi se nuk ka informacion mbi to.

**Grafiku nr. 27 Informacioni mbi organizatat jofitimprurëse që veprojnë për të drejtat e konsumatorëve**



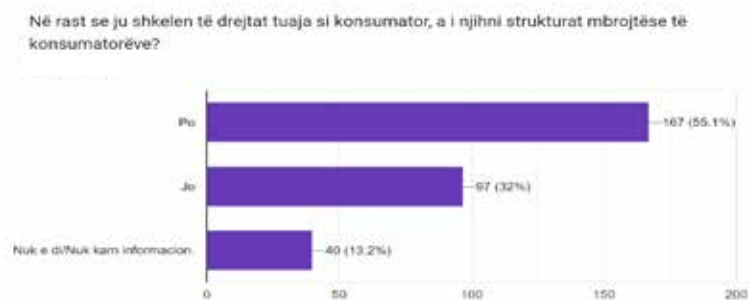
**Grafiku nr. 28 Organizatat jofitimprurëse dhe konsumatorët**



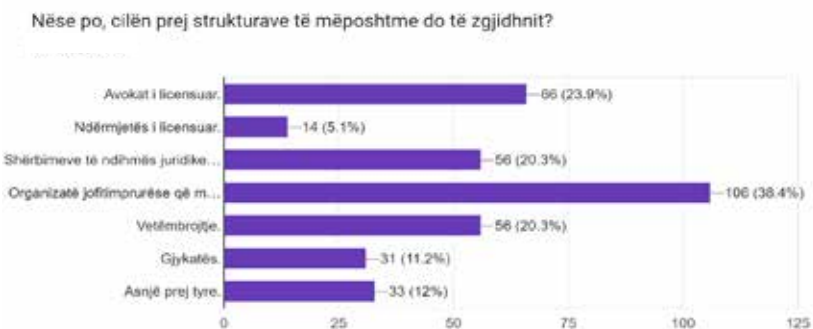
55% e të anketuarve deklarojnë se i njohin strukturat mbrojtëse të konsumatorëve në rast të shkeljes së të drejtave dhe 38% e të anketuarve që i njohin strukturat mbrojtëse të konsumatorëve, në rast se do të konstatojnë shkelje të të drejtave si konsumatorë do ti drejtoheshin organizatave jofitimprurëse që mbrojnë të drejtat e konsumatorëve, për mbrojtjen e të drejtave të tyre.



**Grafiku nr. 29** Njohja e strukturave mbrojtëse të konsumatorëve



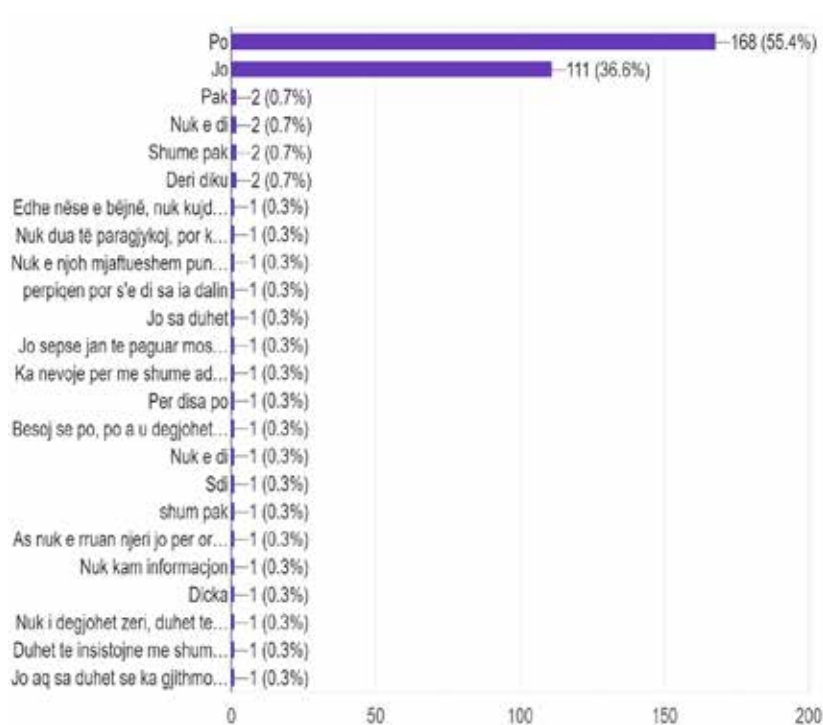
**Grafiku nr. 30** Zgjedhja e strukturave mbrojtëse të konsumatorëve



56% e të anketuarve mendojnë se organizatat jofitimprurëse arrijnë të ngrenë zërin në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.

**Grafiku 31 Organizatat jofitimprurëse dhe të drejtat e konsumatorëve**

Mendoni se organizatat jofitimprurëse në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve arrijnë të ngrenë zërin për të drejtat e konsumatorëve?



## REKOMANDIME

Raporti “Matja e nivelit të njohurive të qytetarëve mbi të drejtat e tyre si konsumatorë” na parashtron disa të dhëna shumë të rëndësishme mbi konsumatorët shqiptarë dhe të drejtat e tyre dhe këto të dhëna mund të shërbejnë si faktorë që mund të ndikojnë në realizimin e një reforme të thellë nga institucionet shtetërore shqiptare në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve. Gjithashtu, të dhënat i shërbejnë aktorëve të ndryshëm të shoqërisë civile dhe kryesisht organizatave jofitimprurëse që veprojnë për mbrojtjen e konsumatorëve, për të ngritur zërin për të drejtat e konsumatorëve dhe për të orientuar punën e tyre drejt problematikave të parashtruara nga konsumatorët shqiptarë.

Rekomandimet e parashtruara janë ndarë në pesë fusha, rekomandimet për:

- institucionet shtetërore qendrore; vetëqeverisja vendore;
- të drejtat e konsumatorëve;
- organizatat jofitimprurëse që veprojnë në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve;
- integrimi evropian dhe mbrojtja e konsumatorëve; duke përcjellë në këtë mënyrë të gjitha të dhënat e marra nga pyetësori dhe sipas ndarjeve tematike të vetë pyetësorit.

### **Institucionet shtetërore qendrore dhe mbrojtja e konsumatorëve**

Institucionet shtetërore shqiptare duhet të fillojnë një reformë të thellë në rritjen e informacionit kundrejt konsumatorëve shqiptarë mbi: rolin dhe përgjegjësitë e institucioneve shtetërore shqiptare në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, të drejtat e konsumatorëve shqiptarë dhe mekanizmat ndërveprues për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve.

Realizimi i reformës do të sillte rritjen e besimit të konsumatorëve shqiptarë kundrejt institucioneve shtetërore shqiptare dhe rolit të tyre në kuadër të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve.

Rritja e efektivitetit të punës së institucioneve shtetërore qoftë qendrore e vendore në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve, sepse të dhënat tregojnë një nivel shumë të lartë pakënaqësie të të anketuarve ndaj efektivitetit të punës së institucioneve shtetërore shqiptare.

Problematika më e madhe e parashtruar nga të anketuarit është siguria e produkteve ushqimore, kjo nënkupton ndërmarrjen e një reforme të thellë të të gjitha institucioneve shtetërore përgjegjëse në këtë fushë, në mënyrë të tillë që të rritet besimi dhe siguria e vetë konsumatorëve shqiptarë në lidhje me produktet ushqimore.

## **Vetëqeverisja vendoredhembrojtja e konsumatorëve**

Bashkitë, të cilat ende nuk kanë të ngritura strukturat për mbrojtjen e konsumatorëve duhet të marrin masa për ngritjen e tyre.

Të gjitha bashkitë duhet të realizojnë reforma në lidhje me rolin e strukturave për mbrojtjen e konsumatorëve në bashki, detyrat, mekanizmat ndërveprues dhe të drejtat e konsumatorëve në nivelin e vetëqeverisjes vendore. Këto reforma duhen realizuar duke mbajtur në konsideratë përcaktimet ligjore në fuqi, duke mos tejkaluar kompetencat dhe marrjen përsipër të funksioneve për të cilat është përgjegjës pushteti qendror.

Bashkitë duhet të realizojnë fushata ndërgjegjësuere/informuese për qytetarët, mbi rolin e tyre në kuadër të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve.

Bashkitë duhet të rrisin bashkëpunimin ndërmjet tyre duke sjellë shkëmbimin e eksperiencave, praktikave të mira apo dhe problematikave, për të përfitur nga eksperiencat që ato kanë

në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve dhe duke ofruar kështu shërbime më të mira për konsumatorët.

## **Të drejtat e konsumatorëve:**

Të dhënat e pyetësorit tregojnë se e drejta më e rëndësishme për konsumatorët e përfshirë në pyetësor është e drejta e informimit. E drejta e informimit është një nga të drejtat më të rëndësishme për konsumatorët dhe përgjegjësia kryesore për realizimin e saj bie mbi institucionet shtetërore. Institucionet shtetërore qoftë qendrore apo vendore duhet të marrin masat në kuadër të rritjes së informacionit në faqet zyrtare të tyre, por nga ana tjetër që ky informacion të jetë i detajuar dhe t'i vijë në ndihmë konsumatorëve.

Në kuadër të rritjes së informacionit mbi mbrojtjen e konsumatorëve, institucionet shtetërore shqiptare duhet të organizojnë fushata informuese / ndërgjegjësuese mbi rolin dhe detyrat e institucioneve shtetërore shqiptare në lidhje me marrëdhënien konsumatore. Fushatat informuese/ ndërgjegjësuese duhet të realizohen nëpërmjet mjeteve të komunikimit që përdoren gjerësisht sot, duke përdorur kështu mjetet e komunikimit të mediave online. Kjo është mënyra më e shpejtë për të arritur tek të rinjtë, të cilët janë përdorues të mëdhenj të internetit dhe mjeteve të tij të komunikimit.

Konsumatorët shqiptarë duhet të rrisin nivelin e reagimit dhe aktivizimit për të drejtat e tyre, në mënyrë të tillë që të rritet presioni ndaj institucioneve shtetërore shqiptare për të marr masa dhe ndërvepruar në këtë fushë.

Konsumatorët duhet të përdorin të gjithë mekanizmat shtetërorë të parashikuara nga legjislacioni shqiptar në fuqi dhe institucionet shtetërore shqiptare për të kërkuar realizimin e të drejtave të tyre. Konsumatorët shqiptarë duhet të rrisin

besimin kundrejt aktorëve të ndryshëm të shoqërisë civile dhe ndërveprojnë në kuadër të problematikave të shumta që hasin në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve.

## **Organizatat jofitimprurëse që veprojnë në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve**

Organizatat jofitimprurëse duhet të organizojnë fushata ndërgjegjësuese/informuese për rolin e tyre dhe mbështetjen që ato ofrojnë në kuadër të fuqizimit të konsumatorëve. Vetëm duke pasur konsumatorë të informuar do të kemi organizata jofitimprurëse më të fuqizuara dhe më aktive në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve. I njëjti këndvështrim i drejtohet dhe institucioneve shtetërore përgjegjëse, të cilat duhet të rrisin informacionin në faqet zyrtare të tyre, duhet të realizojnë fushata ndërgjegjësuese e informuese për rolin e organizatave jofitimprurëse të konsumatorëve dhe mënyrat se si konsumatorët i drejtohen këtyre të fundit, në kuadër të problematikave që hasen në marrëdhënien konsumatorë – tregtarë.

Aktorët e shoqërisë civile duhet të ndërveprojnë ndërmjet tyre duke fokusuar vëmendjen në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve dhe rritjen e ndërgjegjësimit për mbrojtjen e këtyre të drejtave.

Organizatat jofitimprurëse, që veprojnë në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve duhet të ngrenë zërin ndaj institucioneve shtetërore shqiptare për realizimin e reformave të shumta në këtë fushë dhe duhet të ngrenë zërin sa më shpejt në një prej problematikave të parashtruara nga konsumatorët shqiptarë, ajo e sigurisë së produkteve ushqimore.

## **Integrimi evropian dhe mbrojtja e konsumatorëve**

Duke marr në konsideratë zhvillimin e procesit të negociatave në Shqipëri, duhet të rritet informacioni në lidhje me këtë proces dhe përfshirjen e aktorëve të shoqërisë civile në të. Procesi i negociatave do të përfshijë përafrimin e legjislacionit, që nënkupton përthithjen e standardeve evropiane në legjislacionin shqiptar dhe ky aspekt kërkon dhënien e mendimit/ekspertizës nga aktorët e ndryshëm të shoqërisë civile.

Aktorët e shoqërisë civile duhet të rrisin pjesëmarrjen në Tryezat e Diskutimit të ngritura në Platformën e Partneritetit për Integrimin Evropian, në kuadër të zhvillimit të procesit të negociatave.

Aktorët e shoqërisë civile duhet të bëhen bashkë, duke ngritur rrjete/struktura të ndryshme për të diskutuar dhe hartuar opinione/rekomandime në kuadër të përafrimit të legjislacionit shqiptar me legjislacionin e Bashkimit Evropian. Dokumentet e hartuar mund të konsultohen me konsumatorët shqiptarë apo dhe subjektet tregtare për të pasur një pasqyrë sa më të qartë dhe reale të fushës që po i nënshtrohet përafrimit të legjislacionit.

Aktorët e shoqërisë civile duhet të realizojnë procese të vazhdueshme të informimit me konsumatorët shqiptarë në kuadër zhvillimit të procesit të negociatave, në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve.

## **Aneksi nr.1 – Pyetësi mbi “Njohuritë e konsumatorëve në lidhje me të drejtat që ata gëzojnë”**

PROTECTME – “Përmirësimi i kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe sistemit të mbrojtjes së konsumatorëve në Shqipëri për të arritur standardet evropiane” është projekti që po zbatohet nga Qendra “Konsumatori Shqiptar” (Qendra) në bashkëpunim me organizatën jofitimprurëse të Malit të Zi, “Center for Monitoring and Research (CeMI)”, i financuar nga Bashkimi Evropian, pjesë e EuropeAid/168719/ID/ACT/AL. Ky projekt do të shtrihet në të gjithë Shqipërinë, por fokus i tij do të jenë dhe tre njësi të vetëqeverisjes vendore, si: Korca, Shkodra e Vlora, për të rritur ndërgjegjësimin e tyre në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve dhe realizimit të të drejtave të tyre në nivelin e vetëqeverisjes vendore.

Në kuadër të sa më sipër, Qendra “Konsumatori Shqiptar” ka hartuar një pyetësor ku fokusgrupi i tij janë konsumatorët. Pyetësi do të pasqyrojë informacionin e konsumatorëve shqiptarë mbi të drejtat që gëzojnë dhe nivelin e aktivizimit të tyre. Ky pyetësor ka si synim mbledhjen e të dhënave mbi nivelin e njohurive që kanë konsumatorët dhe përcjelljen e këtyre të dhënave në një studim të thelluar mbi njohuritë e konsumatorëve shqiptarë dhe nevojat e ndërhyrjes nga institucionet shtetërore dhe organizatat jofitimprurëse që veprojnë në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.

Ky pyetësor nuk kërkon plotësimin e të dhënave që mund t’iu bëjnë të identifikueshëm dhe të dhënat e mbledhura nga pyetësi janë konfidenciale, do të shërbejnë vetëm në kuadër të projektit me qëllim paraqitjen e nivelit të njohurive të konsumatorëve shqiptarë. Plotësimi i tij ju merr vetëm 15



minuta kohë dhe mund të plotësohet nga çdo mjet komunikimi elektronik.

Të dhëna të përgjithshme

### **I. Moshë:**

- 18 – 20 vjeç
- 21 – 30 vjeç
- 31 – 40 vjeç
- 41 – 50 vjeç
- 51 – 60 vjeç
- 61 – 70 vjeç
- Mbi 70 vjeç

### **Gjinia**

- Mashkull
- Femër
- Tjetër

### **Vendndodhja:**

## **II. Njohuri mbi institucionet shtetërore për mbrojtjen e konsumatorëve.**

Kur përmendim termin konsumator e lidhni me:

- Pushtetin Qendror
- Pushtetin vendor
- Të dy
- Asnjëri prej tyre.

Mendoni se ekzistojnë institucione shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve?

- Po
- Jo
- Nuk e di/Nuk kam informacion

Nëse po, cili është institucioni, që ka qenë më efektiv për mbrojtjen e konsumatorëve?

---

A i jeni drejtuar ndonjë institucioni shtetëror kur të drejtat tuaja si konsumatorë janë shkelur?

- Po
  - Jo
  - Nuk e di/nuk kam informacion
  - Nuk ka një institucion specifik në këtë fushë.
  - Nëse po ju lutem specifikoni?
- 

A i përfitojnë konsumatorët shqiptarë shërbimet/produktet sipas standardeve të përcaktuara nga legjislacioni shqiptar:

- Po
- Jo
- Nuk e di/nuk kam informacion
- Nuk mendoj që ka një legjislacion specifik në këtë fushë.

Mendoni se qeveria shqiptare/institucionet shtetërore shqiptare kanë punuar në nivele të kënaqshme për mbrojtjen e konsumatorëve?

- Po
- Jo
- Nuk e di/nuk kam informacion

Cilit mjet informimi i drejtoheni për të marrë informacion mbi të drejtat e konsumatorëve?

- TV/ Radio.
- Faqeve zyrtare të institucioneve shtetërore.
- Rrjeteve sociale të institucioneve shtetërore.
- Faqeve zyrtare apo rrjeteve sociale të organizatave jofitimprurëse.
- Rrjeteve sociale të institucioneve/ organizatave të huaja.
- Tjetër.
- Nuk kam interes.

A i njihni të drejtat tuaja si konsumatorë?

- Po
- Jo
- Nuk e di/nuk kam informacion

Cila mendoni se është e drejta më e rëndësishme, që gëzojnë konsumatorët shqiptarë?

---

A jeni në dijeni për ekzistencën e Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorëve, duke qenë një prej strukturave më të rëndësishme për mbrojtjen e konsumatorëve?

- Po
- Jo

### **III. Konsumatorët shqiptarë dhe problematikat**

Cila është fusha, ku ju si konsumator jemi më pak i mbrojtur?

- Cilësia e produkteve joushqimore.
- Energjia elektrike, mungesa e ujit, mungesa e infrastrukturës etj.
- Shëndeti publik.
- Emergjenca civile, si pasojat e shkaktuara nga përmytjet, tërmeti, zjarri etj.
- Siguria ushqimore dhe cilësia e produkteve ushqimore.
- Respektimi i të drejtave nga tregtarët.
- Komunikimet elektronike dhe postare.
- Media audiovizive.
- Shërbimet sociale.
- Çmimet e larta të produkteve/shërbimeve që përfitojnë.
- Shërbimet Bankare.
- Transporti Publik.
- Tregtia elektronike.

Përgjegjësia kryesore për mosrepektimin e të drejtave të konsumatorëve shqiptarë është e:

- Institucioneve shtetërore, qendrore e vendore.
- Institucioneve shtetërore qendrore.
- Institucioneve shtetërore vendore.
- Tregtarëve.
- Konsumatorëve, se nuk i kërkojnë të drejtat e tyre ashtu si kërkohet nga legjislacioni në fuqi.
- Nuk arrij dot ta përcaktoj.
- Të gjithë janë përgjegjës.

Nëse të drejtat tuaja si konsumatorë janë shkelur/ cënuar, cilin mjet komunikimi keni zgjedhur për t'ia përcjellë këtë ankim institucioneve shtetërore?

- Adresën zyrtare të emailit.
- Shkresë zyrtare e dërguar me postë.
- Faqes së facebook-ut apo rrjeteve të ndryshme sociale të institucionit.
- Paraqitem personalisht në zyrat e institucioneve.
- Nëpërmjet Koordinatorit të së Drejtës së Informimit.
- Nëpërmjet organizatave jofitimprurëse.
- Nuk ankohe fare.
- S'kam informacion.

A keni marr zgjidhje nga institucionet shtetërore për problematikën e paraqitur?

- Po
- Jo

A kanë konsumatorët shqiptarë informacion mjaftueshëm për të drejtat e tyre si konsumatorë?

- Po
- Jo
- Nuk kam informacion

A jeni të gatshëm të aktivizoheni në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve?

- Po
- Jo

Nëse jo, ju lutemi specifikoni arsyet:

---

Në situatën që po përjetojmë, çfarë ndikon më shumë në jetesën tuaj të përditshme si konsumatorë?

- Rritja e cmimeve.
- Cilësia e produkteve.
- Raporti çmim - cilësi.
- Mungesa e informacionit.
- Mungesa e marrjes së masave nga institucionet publike.
- Asnjë prej tyre.

Mendoni se masat e marra kanë arritur në sigurojnë mbrojtjen e grupeve vulnerabël si rezultat i krizës së çmimeve?

- Po
- Jo
- Nuk e di.

#### **IV. Integrimi Evropian dhe mbrojtja e konsumatorëve**

- A është Bashkimi Evropian pjesë e punës dhe jetesës suaj?
- Po
- Jo

A keni informacion mbi procesin e integritit evropian të Shqipërisë?

- Po
- Jo
- Nuk e di/Nuk kam informacion.

Mendoni se procesi i integritit evropian ndikon në mbrojtjen e konsumatorëve shqiptarë?

- Po
- Jo
- Nuk e di/Nuk kam informacion

Mendoni se anëtarësimi i Shqipërisë në Bashkimin Evropian do e ndryshojë gjendjen e konsumatorëve shqiptarë?

- Po
- Jo
- Nuk e di/Nuk kam informacion
- Nëse po, si mendoni se do të ndikojë?
- Duke e përmirësuar
- Duke e përkeqësuar
- Nuk do të ndikojë.

A jeni në dijeni për ekzistencën e Platformës së Partneritetit për Integrimi Evropian?

- Po
- Jo
- Nuk e di/Nuk kam informacion

## **V. Vetëqeverisja vendore dhe mbrojtja e konsumatorëve**

Mendoni se bashkitë kanë detyra në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve?

- Po
- Jo
- Nuk e di/Nuk kam informacion

Nëse po, cilaprej strukturave/punonjësve të bashkisë mendoni se realizon detyra në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve?

- Inspektorati Vendor i Mbrojtjes së Territorit.
- Policia Bashkiake.
- Inspektorët e transportit.
- Inspektorët e tregjeve.
- Inspektorët e Hapësirave Publike
- Koordinatori për të Drejtën e Informimit.
- Këshilli Bashkiak.
- Të gjitha strukturat e listuara më lart.
- Nuk e di/Nuk kam informacion.

A ka Bashkia, ku ju jetoni ka në strukturën e saj, Zyrë për Mbrojtjen e Konsumatorëve apo specialistë që veprojnë në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve?

- Po
- Jo
- Nuk e di/Nuk kam informacion



Nëse po, a i jeni drejtuar ndonjëherë për ndjekjen e problematikave që keni hasur?

- Po
- Jo

Cila është problematika që hasni në bashkinë në të cilën ju jetoni?

- Mungesa e infrastrukturës si rrugë, ujësjellës-kanalizime; borde kullimi, ndricim publik etj.
- Zenie te hapësires publike
- Shërbime të pakta në fushën sociale.
- Emergjenca Civile si pasojat e shkaktuara nga përmbytjet, tërmeti, zjarri etj.
- Mungesa e tregjeve apo shërbimeve në tregje.
- Transporti publik vendor.
- Kafshët endacake.
- Nuk e di/Nuk kam informacion.

A do të përmirësojë ekzistenca e strukturave të mbrojtjes së konsumatorëve në bashkinë ku ju jetoni, shërbimet që ajo ofron?

- Po
- Jo
- Nuk e di/Nuk kam informacion

## **VI. Konsumatorët dhe shoqëria civile**

A keni informacion mbi ekzistencën e organizatave jofitimprurëse që veprojnë në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve?

- Po
- Jo
- Nuk e di/Nuk kam informacion

Nëse po, ju lutem mund të listoni një organizatë jofitimprurëse, që ju njihni që vepron në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve?

---

A do t'i drejtoheni një organizate jofitimprurëse për t'iu mbrojtur në një mosmarrëveshje, ku ju janë shkelur të drejtat tuaja si konsumatorë?

- Po
- Jo
- Nuk e di/Nuk kam informacion

Nëse jo, ju lutemi specifikoni arsyet?

---

Në rast se ju shkelen të drejtat tuaja si konsumator, a i njihni strukturat mbrojtëse të konsumatorëve?

- Po
- Jo
- Nuk e di/Nuk kam informacion

Nëse po, cilën prej strukturave të mëposhtme do të zgjidhni?

- Avokat i licensuar.
- Ndërmjetës i licensuar.
- Shërbimeve të ndihmës juridike falas.

- Organizatë jofitimprurëse që mbron konsumatorët.
- Vetëmbrojtje.
- Gjykatës.
- Asnjë prej tyre.

Mendoni se organizatat jofitimprurëse në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve arrijnë të ngrenë zërin për të drejtat e konsumatorëve?

- Po
- Jo
- Nuk e di/Nuk kam informacion

Ju falenderojmë për kontributin. Ju lutemi vendosni emailin tuaj nëse dëshironi të informoheni mbi mbrojtjen e konsumatorëve

---



